

## 会 議 録

◇詳細—企画調整グループ 電話03-4566-2511

附属機関又は 会議体の名称		令和 6 年度 としま未来会議(第 16 回)
事務局(担当課)		政策経営部企画課
開催日時		令和 6 年 12 月 23 日(月) 13 時 00 分～14 時 00 分
開催場所		庁議室(本庁舎 5 階)
議題		1. 情報共有 (1) 豊島区カスタマーハラスメント対応マニュアルおよびポスターの掲示について (危機管理担当課・人材育成担当課) (2) 電話対応の現状に関する調査結果(速報)について(人材育成担当課) (3) 年末年始における連絡体制及び突発事案発生時の対応について (防災危機管理課・総務課・財産運用課) (4) 庁舎執務室環境改善に関する取組みの実施について(総務課・財産運用課) (5) 令和6年度10月分 区民の声・子どもの声集計(区民相談課)
公開の 可否	会議	<input type="checkbox"/> 公開 <input checked="" type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 豊島区行政情報公開条例第7条第1項第5号による
	会議録	<input type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input checked="" type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 一部の資料は、政策形成段階の資料のため非公開
出席者	委員	区長・副区長(2)・教育長・政策経営部長・区長補佐担当部長・総務部長・危機管理監・施設整備担当部長、区民部長・文化商工部長・環境清掃部長・福祉部長・健康部長・池袋保健所長・子ども家庭部長・児童相談所長(欠席)・都市整備部長・建築担当部長・土木担当部長・会計管理室長・教育部長・選挙管理委員会事務局長・区議会事務局長
	幹事	企画課長・長期計画担当課長・財政課長・財政改革担当課長・行政経営課長・区長室長・広報課長・総務課長・監査委員事務局長
	説明者	危機管理担当課長、人材育成担当課長、危機管理監、財産運用課長、総務課長
	事務局	企画課企画調整グループ係長

## 審議経過

### (1) 豊島区カスタマーハラスメント対応マニュアルおよびポスターの掲示について

**説明者** 資料に基づき、豊島区カスタマーハラスメント対応マニュアルおよびポスターの掲示について説明。

**区長** カスハラと思われる発言が区民からあった場合、「カスハラだ」と直接的に指摘するのではなく、マニュアルの文言集・フレーズ集にあるような伝え方を参考にしたい。また、ポスターの掲示についても圧迫感を出さないような貼り方を工夫されたい。  
⇒報告のとおり了承する。

※資料(1)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。

### (2) 電話対応の現状に関する調査結果(速報)について

**説明者** 資料に基づき、電話対応の現状に関する調査結果(速報)について説明。

**区長** ⇒報告のとおり了承する。

※資料(2)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。

### (3) 年末年始における連絡体制及び突発事案発生時の対応について

**説明者** 資料に基づき、年末年始における連絡体制及び突発事案発生時の対応について説明。

**区長** ⇒報告のとおり了承する。

※資料(3)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。

### (4) 庁舎執務室環境改善に関する取組みの実施について

**説明者** 資料に基づき、庁舎執務室環境改善に関する取組みの実施について説明。

**区長** ⇒報告のとおり了承する。

※資料(4)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。

### (5) 令和6年度10月分区民の声・子どもの声集計について

**説明者** 資料に基づき、令和6年度10月分区民の声・子どもの声集計を画面共有。

※資料(5)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。

#### 会議の結果

#### 1. 情報提供

(1) 豊島区カスタマーハラスメント対応マニュアルおよびポスターの掲示について

(2) 電話対応の現状に関する調査結果(速報)について

(3) 年末年始における連絡体制及び突発事案発生時の対応について

(4) 庁舎執務室環境改善に関する取組みの実施について

(5) 令和6年度10月分区民の声・子どもの声集計について

→(1)～(5)について了承。

(5) について、事務局は、令和6年12月23日にすべての委員に対して関係資料を送付し了承を依頼した。特段の意見・異議は無く、全委員の了承が得られたため、本

	議案については原案どおり了承された。
提出された資料等	<p>(1) 豊島区カスタマーハラスメント対応マニュアルおよびポスターの掲示について</p> <p>(2) 電話対応の現状に関する調査結果(速報)について</p> <p>(3-1) 年末年始における連絡体制及び突発事案発生時の対応について</p> <p>(3-2) 年末年始の注意事項について</p> <p>(4) 庁内執務室改善に関する取組みについて</p> <p>(5) 令和 6 年度 10 月分区民の声・子どもの声集計</p> <p>※資料(1)～(5)については、政策形成段階の資料のため、非公開とする。</p>